

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan Negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Besarnya penerimaan Negara dari sektor pajak dapat dilihat dari besarnya presentase penerimaan Negara dari sektor lainnya. Penerimaan dan pendapatan Negara akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi. Artinya jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak akan tercapai. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Untuk mensukseskan pembangunan nasional, peran penerimaan dalam negeri sangatlah penting serta memiliki kedudukan yang sangat strategis. Roda pemerintahan dan pembangunan tidak akan berjalan tanpa dukungan dana terutama yang berasal penerimaan dalam negeri khususnya dalam sektor

perpajakan, erat kaitannya dengan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Penerimaan dari sektor pajak nantinya akan digunakan sebagai pembiayaan pengeluaran pemerintah serta pembangunan, hal ini dapat dilihat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pentingnya pendapatan dari sektor perpajakan ini mendorong pemerintah untuk melakukan kebijakan-kebijakan terkait usaha dalam meningkatkan pendapatan melalui sektor perpajakan dari tahun ketahun, upaya dalam meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor pajak ini ditandai dengan awal dimulainya reformasi perundang-undangan dan administrasi perpajakan yang saat ini telah dilakukan.

Diadakan reformasi itu akan memberi pelayanan yang prima kepada wajib pajak yang pada akhirnya mampu memotivasi wajib pajak untuk memiliki kesadaran atas tanggung jawabnya terhadap pentingnya membayar pajak sehingga meningkatkan pendapatan dari sector perpajakan dapat terwujud. Tetapi masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar.

Kebijakan - kebijakan yang diambil untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ini diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan itu sendiri dapat diketahui dengan melihat dan mengukur antara pelayanan yang nyata diterima

pelanggan (wajib pajak) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu instansi yang bersangkutan. Pelayanan yang baik dilakukan akan mendorong tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena saat ini kepatuhan masyarakat dirasa masih kurang.

Untuk mengukur kualitas jasa pelayanan sedikitnya terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari jasa pelayanan itu sendiri yaitu *Tangibel atau bukti langsung/kenyataan, Reability atau Keandalan, Resvonsipeness atau ketanggapan, Assurance atau Jaminan dan Empathy atau Empati*, menurut (Boediono, 2003 : 114).

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Siti Kurnia, 2010). Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman atau penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri (Sri Suranto, 2008) ada beberapa contoh pelayanan yang dilakukan petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan

pelayanan yang diberikan, yaitu petugas yang lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang terbelit-belit sehingga bisa membingungkan wajib pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya.

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya, pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajibannya yang harus dipenuhi dengan pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Nining Aprilia, 2014)

Hal ini salah satu yang menjadi dasar pemerintahan membuat kebijakan kongrit khususnya peningkatan kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak hal ini pula yang mendorong peneliti, melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan” di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak badan ?
2. Apakah sikap fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan sikap fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
2. Mengetahui pengaruh sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Manfaat teoritis

Dari penulisan ini diharapkan dapat menambahkan wawasan bagi para akademisi yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis

1. Untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Satya Negara Indonesia.
 2. Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dan pengalaman penelitian.
- b. Pembaca.
1. Sebagai sumber informasi untuk memperluas wawasan dan membangun teori perpajakan khususnya tentang kualitas pelayanan dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan serta sebagai bahan acuan peneliti lebih lanjut.
 2. Dapat digunakan sebagai bukti ilmiah untuk menilai kepatuhan wajib pajak badan.
- c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan.
1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menyumbangkan pemikiran dan sarana-sarana guna perbaikan kinerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan dan sebagai sarana efektifitas dan efesiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, pengawasan, dan bimbingan bagi wajib paak.
 2. Bagi divisi pelayanan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan di bidang kualitas pelayanan pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.